



**ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
ΚΑΙ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ (Ο Ο Σ Α)**

**ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΕΣ ΓΡΑΜΜΕΣ
ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΣΤΑ ΠΛΑΙΣΙΑ
ΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ**

**ΕΓΚΡΙΣΗ: ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΥΠΟΥΡΓΩΝ ΟΟΣΑ
9 ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 1999**

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Οι κατευθυντήριες γραμμές που διέπουν την προστασία των καταναλωτών στο πλαίσιο του ηλεκτρονικού εμπορίου (που εγκρίθηκαν στις 9 Δεκεμβρίου 1999 από το Συμβούλιο του ΟΟΣΑ) στοχεύουν στη διασφάλιση μια προστασίας των καταναλωτών που πραγματοποιούν αγορές με ηλεκτρονικό τρόπο τουλάχιστον αντίστοιχες με αυτή που απολαμβάνουν όταν πραγματοποιούν αγορές στα μαγαζιά της γειτονιάς τους ή όταν παραγγέλλουν εμπορεύματα με το ταχυδρομείο. Προσδιορίζοντας τα ουσιαστικά χαρακτηριστικά μιας αποτελεσματικής προστασίας των καταναλωτών στις ηλεκτρονικές συναλλαγές ανάμεσα στην επιχείρηση και τον καταναλωτή, οι Κατευθυντήριες Γραμμές μπορούν να βοηθήσουν στην εξάλειψη ορισμένων από τις ασάφειες για τις οποίες συγκροούνται καταναλωτές και επιχειρήσεις όταν αγοράζουν και πουλούν ηλεκτρονικά. Οι Κατευθυντήριες Γραμμές είναι η κατάληξη 18 μηνών συζητήσεων ανάμεσα τους αντιπροσώπους κυβερνήσεων των χωρών του ΟΟΣΑ και οργανώσεων επιχειρήσεων και καταναλωτών. Θα συντελέσουν ευρύτερα στη βοήθεια των κυβερνήσεων, των επιχειρήσεων και των εκπροσώπων των καταναλωτών ως προς την επεξεργασία και την εφαρμογή μηχανισμών προστασίας των καταναλωτών στις ηλεκτρονικές αγορές, χωρίς να παρεμποδίζουν τις συναλλαγές. Οι Κατευθυντήριες Γραμμές βασίζονται σε νομικές προστασίες που τίθενται στη διάθεση των καταναλωτών σε πιο παραδοσιακές μορφές εμπορίου. Πρόθεσή τους είναι να ενισχυθούν οι νόμιμες πρακτικές εμπορίου, διαφήμισης και μάρκετινγκ. Η μετάδοση σαφών πληροφοριών για την ταυτότητα της επιχείρησης, για τα αγαθά και τις υπηρεσίες που προσφέρει καθώς και για τους τρόπους και τον όρο της κάθε συναλλαγής. Μια διαφανής διαδικασία για τη βεβαίωση των συναλλαγών, ασφαλείς μηχανισμοί πληρωμών, δίκαιοι μηχανισμοί, ταχείς και εύκολοι στην πρόσβαση ως προς το διακανονισμό των διαφορών και τις προσφυγές. Ο σεβασμός της ιδιωτικής ζωής. Η παιδεία των καταναλωτών και των επιχειρήσεων. Είναι ουδέτερες έναντι της τεχνολογίας, ενισχύουν τις πρωτοβουλίες του ιδιωτικού τομέα που εμπειρεύουν τη συμμετοχή των εκπροσώπων των καταναλωτών, και δίνουν σημασία στην αναγκαιότητα συνεργασίας ανάμεσα στους δημόσιους φορείς, τις επιχειρήσεις και τους καταναλωτές. Οι Κατευθυντήριες Γραμμές συντάχθηκαν και υποβλήθηκαν στο Συμβούλιο από την Επιτροπή

Πολιτικής Καταναλωτών, υπό την Προεδρία της μας Jute Olgaard (Δανία) . το κείμενο ετοιμάστηκε με τη βοήθεια Ομάδας εργασίας που συνήλθε σε πολλές συνεδριάσεις προεδρεύοντος του Γραφείου Κατανάλωσης βιομηχανίας Καναδά. Οι διαδοχικές εκδόσεις των Κατευθυντήριων Γραμμών συντάχθηκαν από την κα Laurie Labuda, σύμβουλο στη Γραμματεία του ΟΟΣΑ. Η συνεργασία αυτή δημοσιεύθηκε με την ευθύνη του Γενικού Γραμματέα του ΟΟΣΑ. ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΕΣ ΓΡΑΜΜΕΣ ΠΟΥ ΔΙΕΠΟΥΝ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ Οι νόμοι, οι πολιτικές και οι πρακτικές που αφορούν τους καταναλωτές περιορίζουν τις παράνομες, παραπλανητικές και αθέμιτες συμπεριφορές. Οι προστασίες αυτές είναι απαραίτητες για την απόκτηση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών και την εγκαθίδρυση μιας πιο ισορροπημένης σχέσης ανάμεσα στις επιχειρήσεις και τους καταναλωτές στις εμπορικές συναλλαγές. Με δεδομένη την πραγματικά διεθνή φύση των ψηφιακών δικτύων και των τεχνολογιών πληροφορικής που σχηματίζουν τον ηλεκτρονικό εμπορικό χώρο, είναι απαραίτητη η προσέγγιση της προστασίας των καταναλωτών από σφαιρική άποψη, ως στοιχείο νομικού πλαισίου και διαφανούς και προβλέψιμης αυτορύθμισης για το ηλεκτρονικό εμπόριο. Το περιβάλλον των διεθνών δικτύων θέτει μια πρόκληση σε κάθε χώρα ή νομοθεσία ως προς τη δυνατότητά της να χειρίζεται κατάλληλα τα προβλήματα που συνδέονται με την προστασία των καταναλωτών στο πλαίσιο του ηλεκτρονικού εμπορίου. Ετερογενείς εθνικές πολιτικές μπορούν να αποτελέσουν εμπόδιο στην επέκταση του ηλεκτρονικού εμπορίου, και λόγω αυτού μόνο μέσα από τις διεθνείς συνεννοήσεις και τη συνεργασία μπορούν να αντιμετωπιστούν αυτά τα προβλήματα προστασίας των καταναλωτών κατά τον (πλέον) αποτελεσματικό τρόπο. Οι κυβερνήσεις των Χωρών Μελών του ΟΟΣΑ έχουν αναγνωρίσει ότι μπορούν να απαιτηθούν συντονισμένες προσεγγίσεις στο διεθνές επίπεδο για την ανταλλαγή πληροφοριών και τη συμφωνία γενικά ως προς τον τρόπο προσέγγισης των προβλημάτων αυτών. Οι κυβερνήσεις αντιμετωπίζουν την πρόκληση να συντελέσουν στην διευκόλυνση μιας κοινωνικής ανάπτυξης και οικονομικής ανόδου που να στηρίζονται σε όλες τις νέες τεχνολογίες δικτύων και να προσφέρουν στους υπηκόους τους μια αποτελεσματική και εμφανή καταναλωτική προστασία στο ηλεκτρονικό εμπόριο. Υπάρχει μια ποικιλία νόμων που προστατεύουν τους καταναλωτές και που πλαισιώνουν τις εμπορικές πρακτικές. Ένας αριθμός Χωρών Μελών του ΟΟΣΑ έχουν επιχειρήσει να επανεξετάσουν τους νόμους και τις πρακτικές ως προς την προστασία των καταναλωτών ώστε να προσδιοριστεί αν είναι αναγκαία η τροποποίησή τους με την ενσωμάτωση διατάξεων για το ηλεκτρονικό εμπόριο. Οι χώρες Μέλη εξετάζουν επίσης τα μέσα με τα οποία οι προσπάθειες αυτορύθμισης μπορούν να συντελέσουν στη διασφάλιση αποτελεσματικής και δίκαιης προστασίας των καταναλωτών στο πλαίσιο αυτό. Η πραγματοποίηση αυτών των στόχων χρειάζεται αποσαφηνίσεις και τη βοήθεια του συνόλου της κοινωνίας των πολιτών και όλες αυτές οι πρωτοβουλίες θα πρέπει να εγγραφούν σε μια συνολική δράση συνεργασίας ανάμεσα σε κυβερνήσεις, επιχειρήσεις, καταναλωτές και εκπροσώπους τους. Τον Απρίλιο του 1998, η επιτροπή πολιτικής ως προς τους καταναλωτές του ΟΟΣΑ επιχείρησε την επεξεργασία ενός συνόλου γενικών κατευθυντήριων γραμμών ώστε να προστατευθούν οι καταναλωτές που συμμετέχουν στο ηλεκτρονικό εμπόριο χωρίς τη δημιουργία εμποδίων στις συναλλαγές. Αυτές οι Κατευθυντήριες Γραμμές συνιστούν μια εισήγηση που απευθύνεται στις κυβερνήσεις, τις επιχειρήσεις, τους καταναλωτές και τους εκπροσώπους τους, ως προς τα ουσιαστικά χαρακτηριστικά μιας αποτελεσματικής προστασίας των καταναλωτών. Όμως, καμία από τις διατάξεις τους δεν απαγορεύει σ' ένα μέρος να τις ξεπεράσει, ούτε εμποδίζει τις χώρες Μέλη να διατηρήσουν ή να υιοθετήσουν πιο αυστηρές διατάξεις για την προστασία των καταναλωτών. Το αντικείμενο των Κατευθυντήριων Γραμμών είναι κυρίως η παροχή συγχρόνως ενός πλαισίου και ενός συνόλου αρχών που θα βοηθήσουν i. Τις κυβερνήσεις να επανεξετάσουν, να διατυπώσουν και να εφαρμόσουν τις πολιτικές, τις πρακτικές και τους κανονισμούς - αν χρειάζεται - για την προστασία των καταναλωτών και την εκτέλεση διατάξεων ως προς το θέμα αυτό, ώστε να προστατευθούν αποτελεσματικά οι καταναλωτές στο πλαίσιο του ηλεκτρονικού εμπορίου. ii. Τις επαγγελματικές ενώσεις, τις καταναλωτικές

ενώσεις και τους οργανισμούς αυτορύθμισης, δίνοντας κατευθύνσεις για τα ουσιαστικά χαρακτηριστικά μιας αποτελεσματικής προστασίας που θα έπρεπε να ληφθούν υπόψη κατά την εξέταση, τη διατύπωση και την εφαρμογή μηχανισμών αυτορύθμισης στο πλαίσιο του ηλεκτρονικού εμπορίου. iii. Ατομικά τις επιχειρήσεις και τους καταναλωτές που ασκούν το ηλεκτρονικό εμπόριο δίνοντάς τους σαφείς οδηγίες για τα ουσιαστικά χαρακτηριστικά τις πληροφορίες και τις εμπορικές θεμιτές πρακτικές που θα έπρεπε να προτείνουν οι επιχειρήσεις και να λαμβάνουν υπόψη τους οι καταναλωτές στο πλαίσιο του ηλεκτρονικού εμπορίου. Σύμφωνα με τα παραπάνω, ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ, Με βάση το άρθρο 5 β) της Σύμβασης που αφορά τον Οργανισμό Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης στις 14 Δεκεμβρίου 1960, Με βάση τη Δήλωση των Υπουργών σχετικά με την προστασία των καταναλωτών στο πλαίσιο του ηλεκτρονικού εμπορίου της 8-9 Οκτωβρίου 1998 [(98) 177 (Παράρτημα 2)], Με βάση τη Σύσταση του Συμβουλίου που αφορά τις κατευθυντήριες γραμμές που διέπουν την προστασία της ιδιωτικής ζωής και τις διασυνοριακές ανταλλαγές δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα της 23 Σεπτεμβρίου 1980 [(80) 58 (τελικό)] και τη δήλωση των Υπουργών σχετικά με την προστασία της ιδιωτικής ζωής στα διεθνή δίκτυα της 8-9 Οκτωβρίου 1998 [(98) 177 (Παράρτημα 1)], Με βάση την εισήγηση του Συμβουλίου που αφορά τις Κατευθυντήριες Γραμμές που διέπουν την ασφάλεια των συστημάτων πληροφόρησης της 26-27 Νοεμβρίου 1992 [(92) 188/ΤΕΛΙΚΟ] και την Εισήγηση του συμβουλίου σχετικά με τις κατευθυντήριες γραμμές του ΟΟΣΑ που διέπουν την πολιτική κρυπτογράφησης της 27 Μαρτίου 1997 [(97) 62/ΤΕΛΙΚΟ], Αναγνωρίζοντας ότι το ηλεκτρονικό εμπόριο μπορεί να παράσχει στους καταναλωτές νέα και σημαντικά οφέλη, κυρίως ως προς την άνεση, την πρόσβαση σε μια ευρεία κλίμακα αγαθών και υπηρεσιών και δυνατότητας σύγκρισης και αντιπαραβολής των πληροφοριών για αυτά τα αγαθά και τις υπηρεσίες, Αναγνωρίζοντας ότι ορισμένα ειδικά χαρακτηριστικά του ηλεκτρονικού εμπορίου, όπως η ευκολία και η ταχύτητα με τις οποίες οι επιχειρήσεις και οι καταναλωτές μπορούν να επικοινωνήσουν για τα προσόντα και τις υπηρεσίες και να ξεκινήσουν διεθνείς ανταλλαγές, μπορούν να δημιουργήσουν νέες εμπορικές καταστάσεις ελάχιστα γνωστές στους καταναλωτές οι οποίες μπορούν να απειλήσουν τα συμφέροντά τους οπότε καθίσταται όλο και πιο σημαντικό να έχουν οι καταναλωτές και οι επιχειρήσεις πληροφορηθεί και κατανοήσει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους σχετικά με την ηλεκτρονική αγορά. Αναγνωρίζοντας ότι οι κανόνες σχετικά με το εφαρμοστέο δίκαιο και τη νομική αρμοδιότητα στο πλαίσιο της προστασίας του καταναλωτή θα μπορούν να έχουν επιπτώσεις σε μια ευρεία κλίμακα θεμάτων σχετικά με το ηλεκτρονικό εμπόριο, όπως ακριβώς οι κανόνες σχετικά με το εφαρμοστέο δίκαιο και την νομική αρμοδιότητα μέσα σε άλλα πλαίσια θα μπορούσαν να έχουν επιπτώσεις στην καταναλωτική προστασία. Αναγνωρίζοντας ότι η εμπιστοσύνη των καταναλωτών στο ηλεκτρονικό εμπόριο ενισχύεται από την συνεχή ανάπτυξη των αποτελεσματικών και διαφανών μηχανισμών καταναλωτικής προστασίας, που περιορίζουν την τηλεπαρουσία εμπορικών παράνομων, παραπλανητικών ή αθέμιτων συμπεριφορών, Θεωρώντας ότι τα διεθνή δίκτυα θα πρέπει να είναι ανοικτά και προσιτά σε όλους τους καταναλωτές, Θεωρώντας ότι οι κυβερνήσεις, οι επιχειρήσεις, οι καταναλωτές και οι εκπρόσωποί τους θα πρέπει να προσδίδουν ιδιαίτερη προσοχή στην εφαρμογή αποτελεσματικών διασυνοριακών συστημάτων προσφυγής. ΣΥΝΙΣΤΑ ΟΠΩΣ ΤΑ ΚΡΑΤΗ ΜΕΛΗ : Λάβουν τα απαραίτητα μέτρα να εφαρμόσουν τα κατάλληλα τμήματα των Κατευθυντηρίων Γραμμών που περιέχονται στο Προσάρτημα που είναι συνημμένο σ' αυτές τις Συστάσεις, Διανείμουν ευρέως τις Κατευθυντήριες Γραμμές σε όλα τα σχετικά κυβερνητικά διαμερίσματα και πρακτορεία, στους επιχειρησιακούς τομείς που εμπλέκονται με το ηλεκτρονικό εμπόριο, στους αντιπροσώπους των καταναλωτών, στα ΜΜΕ, στα εκπαιδευτικά ιδρύματα, καθώς και σε άλλους σχετικούς δημοσίου ενδιαφέροντος ομίλους, Ενθαρρύνουν τις επιχειρήσεις, τους καταναλωτές και τους αντιπροσώπους των να λάβουν ένα ενεργό ρόλο στην προώθηση της εφαρμογής των Κατευθυντηρίων Γραμμών σε διεθνές, εθνικό και τοπικό επίπεδο, Ενθαρρύνουν τις κυβερνήσεις, τις επιχειρήσεις, τους καταναλωτές και τους αντιπροσώπους των να συμμετέχουν και να μελετήσουν τις συστάσεις των συνεχιζόμενων εξετάσεων των κανόνων αναφορικά με την εφαρμογή της

νομοθεσίας και της δικαιοδοσίας, Προσκαλέσουν τις χώρες που δεν είναι μέλη να λάβουν υπόψη τους, τους όρους αυτής της Σύστασης με το να αναθεωρήσουν την πολιτική τους για τον καταναλωτή, καθώς και τις πρωτοβουλίες και τους κανονισμούς τους, Συμβουλεύουν, συνεργάζονται και διευκολύνουν την μεταξύ τους διάδοση πληροφοριών καθώς και με τα κράτη μη μέλη, τις επιχειρήσεις, τους καταναλωτές και τους εκπροσώπους των, και σε εθνικό και σε διεθνές επίπεδο, ώστε να παρέχουν αποτελεσματική προστασία στον καταναλωτή σε ότι αφορά το ηλεκτρονικό εμπόριο σύμφωνα με τις Κατευθυντήριες Γραμμές, Εφαρμόσουν τις Κατευθυντήριες Γραμμές με τέτοιο τρόπο ώστε να ενθαρρύνουν την ανάπτυξη των νέων μοντέλων εργασίας και των τεχνολογικών εφαρμογών που είναι προς όφελος του καταναλωτή, και να ενθαρρύνουν τους καταναλωτές να εκμεταλλεύονται όλα τα εργαλεία που είναι διαθέσιμα για να ενισχύσουν την θέση τους ως αγοραστή, και ΕΝΤΕΛΕΙ την Επιτροπή για την Πολιτική του Καταναλωτή να ανταλλάξει πληροφορίες πάνω στην πρόοδο και τις εμπειρίες σε ότι αφορά την εφαρμογή αυτής της Σύστασης, να ανασκοπήσει αυτήν την πληροφόρηση και να την αναφέρει ως απαραίτητη κατόπιν στο Συμβούλιο το 2002, ή ενωρίτερα. ΠΡΟΣΑΡΤΗΜΑ ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΕΣ ΓΡΑΜΜΕΣ ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ ΣΚΟΠΟΣ Αυτές οι Κατευθυντήριες Γραμμές εφαρμόζονται μόνο όσον αφορά τις εργασίες ηλεκτρονικού εμπορίου προς καταναλωτή και όχι τις συναλλαγές business-to-business (μεταξύ επιχειρήσεων). ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ Ι. ΔΙΑΦΑΝΗΣ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ Οι καταναλωτές που συμμετέχουν στο ηλεκτρονικό εμπόριο πρέπει να έχουν διαφανή και αποτελεσματική προστασία η οποία όμως δεν είναι μικρότερη από το επίπεδο προστασίας την οποία παρέχουν για άλλους τύπους εμπορίου. Οι κυβερνήσεις, οι επιχειρήσεις, οι καταναλωτές και οι εκπρόσωποί τους πρέπει να εργάζονται μαζί για την επίτευξη αυτού του είδους της προστασίας και να καθορίσουν ότι μπορεί να είναι απαραίτητες αλλαγές που να κατευθύνουν τις ειδικές καταστάσεις του ηλεκτρονικού εμπορίου. ΙΙ. ΘΕΜΙΤΟ ΕΜΠΟΡΙΟ, ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ ΚΑΙ ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΠΩΛΗΣΕΩΝ Οι επιχειρήσεις που έχουν δεσμευθεί με το ηλεκτρονικό εμπόριο θα πρέπει να δώσουν την δέουσα προσοχή στα συμφέροντα των καταναλωτών και να ενεργούν σύμφωνα με το θεμιτό εμπόριο, την διαφήμιση και την προώθηση πωλήσεων. Οι επιχειρήσεις δεν θα κάνουν καμία δήλωση ή παράλειψη, ή δεν θα δεσμευθούν με κάποια πρακτική η οποία πιθανόν να είναι παραπλανητική, παροδηγητική, δόλια, ή αθέμιτη. Οι επιχειρήσεις που πωλούν, προωθούν ή εμπορεύονται αγαθά ή υπηρεσίες στους καταναλωτές δεν θα πρέπει να εμπλέκονται/παίρνουν μέρος σε πρακτικές οι οποίες πιθανόν να προκαλέσουν αδικαιολόγητο κίνδυνο βλάβης του καταναλωτή. Οποτεδήποτε οι επιχειρήσεις διαθέτουν πληροφορίες για τις ίδιες ή τα αγαθά ή τις υπηρεσίες που αυτές παρέχουν, θα πρέπει να παρουσιάζουν αυτήν την πληροφόρηση με τρόπο που να είναι σαφής, εμφανής, ακριβής και εύκολος σε πρόσβαση. Οι επιχειρήσεις θα πρέπει να λάβουν υπόψη τους την σφαιρική φύση του ηλεκτρονικού εμπορίου και, οπουδήποτε αυτό είναι δυνατόν, θα πρέπει να μελετούν τα ποικίλα ρυθμιστικά χαρακτηριστικά των αγορών στις οποίες στοχεύουν. Οι επιχειρήσεις δεν θα πρέπει να εκμεταλλεύονται τα ειδικά χαρακτηριστικά του ηλεκτρονικού εμπορίου για να κρύψουν την αληθινή τους ταυτότητα ή τοποθεσία ή να παραλείψουν να συμμορφωθούν με τα δεδομένα για την προστασία του καταναλωτή και/ή τους μηχανισμούς ενίσχυσης. Οι επιχειρήσεις δεν θα πρέπει να χρησιμοποιούν αθέμιτους συμβατικούς όρους. Η διαφήμιση και η προώθηση πωλήσεων θα πρέπει να μπορούν να αναγνωρίζονται με σαφήνεια. Η διαφήμιση και η προώθηση πωλήσεων θα πρέπει να προσδιορίζουν την επιχείρηση για λογαριασμό της οποίας διεξάγεται το εμπόριο ή η διαφήμιση και όπου αποτυχαίνουν να το κάνουν αυτό θα θεωρείται απάτη. Οι επιχειρήσεις θα πρέπει να είναι ικανές να στηρίζουν κάθε έκφραση ή δηλωμένη εκπροσώπηση εφόσον οι εκπροσωπήσεις διατηρούνται, και για ικανό χρονικό διάστημα κατόπιν. Οι επιχειρήσεις θα πρέπει να αναπτύξουν και να εφαρμόσουν αποτελεσματικές και εύκολες στην χρήση τους διαδικασίες που να επιτρέπουν στον καταναλωτή να επιλέγει εάν το επιθυμεί ή όχι να λαμβάνει μη ζητηθέντα εμπορικά μηνύματα e-mail. Οπου οι καταναλωτές έχουν δείξει ότι δεν επιθυμούν να λάβουν μη ζητηθέντα εμπορικά μηνύματα e-mail, μια τέτοια επιλογή θα πρέπει να είναι σεβαστή. Σε

ένα αριθμό χωρών, τα μη ζητηθέντα εμπορικά e-mail υπόκεινται σε ειδικές νομικές ή αυτορρυθμιζόμενες απαιτήσεις. Οι επιχειρήσεις θα λαμβάνουν ειδική φροντίδα για τον χρόνο διαφήμισης και εμπορίου που στοχεύει σε παιδιά, σε ηλικιωμένους, σε σοβαρά αρρώστους και άλλους που δεν έχουν την δυνατότητα να κατανοήσουν πλήρως την πληροφορία την οποία (οι επιχειρήσεις) τους παρουσιάζουν. **III. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ONLINE Α.**

ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ Η επιχείρηση που ασχολείται στο ηλεκτρονικό εμπόριο με καταναλωτές πρέπει να παρέχει ακριβή, σαφή και εύκολα προσβάσιμη πληροφόρηση όσον αφορά τους ίδιους, και να είναι επαρκής ώστε να επιτρέψει, κατ' ελάχιστον την: i. Εξακρίβωση της επιχείρησης συμπεριλαμβανομένης και της νόμιμης ονομασίας της επιχείρησης καθώς και της ονομασίας κάτω από την οποία η επιχείρηση εμπορεύεται, την αρχική γεωγραφική διεύθυνση της επιχείρησης, τη διεύθυνση e-mail ή άλλα ηλεκτρονικά μέσα επαφής ή τηλεφωνικό αριθμό και, όπου αυτό δύναται να εφαρμοστεί, την διεύθυνση για λόγους εγγραφής καθώς και κάθε σχετική κυβερνητική εγγραφή ή αριθμό αδείας ii. Εγκαιρη, εύκολη και αποτελεσματική επικοινωνία του καταναλωτή με την επιχείρηση iii. Κατάλληλη και αποτελεσματική διάλυση των διαφωνιών iv. Υπηρεσία και νομική οδό v. Έδρα της επιχείρησης καθώς και τους αξιωματούχους της από άποψη ευθύνης για την νομοθεσία και του ελέγχου της εφαρμογής των νόμων. Όταν κάποια επιχείρηση δημοσιοποιεί την ιδιότητα της ως μέλος σε αυτορρυθμιζόμενο πρόγραμμα, σε εμπορικό οργανισμό, σε οργανισμό διακανονισμού διαφωνιών, ή κάθε σε άλλο φορέα πιστοποίησης, η επιχείρηση παρέχει στον καταναλωτή κατάλληλες λεπτομέρειες επαφής καθώς και εύκολη μέθοδο επαλήθευσης αυτής της ιδιότητας του μέλους και της πρόσβασης στους σχετικούς κωδικούς και τις πρακτικές του φορέα πιστοποίησης. **B. ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΑ ΑΓΑΘΑ ΚΑΙ ΤΙΣ**

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ Η επιχείρηση που παίρνει μέρος σε ηλεκτρονικό εμπόριο με τον καταναλωτή πρέπει να παρέχει ακριβή και εύκολη δυνατότητα πρόσβασης σε πληροφόρηση περιγράφοντας τα εμπορεύματα ή τις υπηρεσίες που προσφέρει, επαρκή για να δώσει την δυνατότητα στον καταναλωτή να καταλήξει σε μια ενημερωμένη απόφαση για το αν θα αρχίσει την συναλλαγή και με τέτοιο τρόπο που να καθιστά ικανούς τους πιθανούς καταναλωτές να διατηρήσουν επαρκή εγγραφή αυτής της πληροφόρησης Γ.

ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΣΕ ΟΤΙ ΑΦΟΡΑ ΤΗΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗ Η επιχείρηση που δεσμεύεται με ηλεκτρονικό εμπόριο με τον Καταναλωτή πρέπει να παρέχει επαρκή πληροφόρηση αναφορικά με τους όρους, τις διατάξεις και τα έξοδα τα οποία σχετίζονται με την συναλλαγή ώστε να παρέχει την δυνατότητα στον καταναλωτή να καταλήξει σε απόφαση κατόπιν ενημέρωσης για το αν θα αρχίσει την συναλλαγή. Αυτή η πληροφόρηση πρέπει να είναι σαφής, ακριβής, να έχει εύκολη δυνατότητα πρόσβασης και να παρέχεται με τρόπο ο οποίος να δίδει στον καταναλωτή επαρκή ευκαιρία για αναθεώρηση πριν να αρχίσει την συναλλαγή. Οπου είναι διαθέσιμες περισσότερες από μία γλώσσες για την διεξαγωγή μιας συναλλαγής, οι επιχειρήσεις πρέπει να καθιστούν δυνατή σ' αυτές τις ίδιες γλώσσες όλη την πληροφόρηση που είναι απαραίτητη για τον καταναλωτή ώστε να αποφασίσει ύστερα από ενημέρωση αναφορικά με την συναλλαγή. Οι επιχειρήσεις πρέπει να παρέχουν στον καταναλωτή σαφές και πλήρες κείμενο των σχετικών όρων και διατάξεων της συναλλαγής με τέτοιο τρόπο που να είναι δυνατόν για τον καταναλωτή να έχει πρόσβαση και να διατηρεί επαρκή εγγραφή αυτής της πληροφόρησης. Οπου είναι εφαρμόσιμο και κατάλληλο όσον αφορά τη συναλλαγή, αυτή η πληροφόρηση πρέπει να περιλαμβάνει τα ακόλουθα : i. Το συνολικό κόστος που επιλέγεται και επιβάλλεται από την επιχείρηση. ii. Την ενημέρωση για την ύπαρξη άλλων εξόδων ρουτίνας που εφαρμόζονται στον καταναλωτή τα οποία δεν έχουν εισπραχθεί και/ή επιβληθεί από την επιχείρηση. iii. Τους όρους παράδοσης ή εκτέλεσης iv. Τους όρους, τις διατάξεις και τις μεθόδους πληρωμής v. Τους περιορισμούς, τις παραγραφές των όρων της αγοράς, όπως είναι οι απαιτήσεις για πατρική έγκριση ή (έγκριση) κηδεμόνα, οι γεωγραφικοί ή οι χρονικοί περιορισμοί. vi. Τις οδηγίες για κατάλληλη χρήση συμπεριλαμβανομένης της προειδοποίησης της ασφάλειας και της φροντίδας της υγείας vii. Την πληροφόρηση που αφορά στην διαθέσιμη εξυπηρέτηση μετά την πώληση. viii. Τις λεπτομέρειες καθώς και όρους αναφορικά με την υπαναχώρηση,

καταγγελία, επιστροφή αγαθών, ανταλλαγή, ακύρωση και/ή πολιτική πληροφόρησης για την επιστροφή χρημάτων ix. Προβλέψεις για εμπορικές και άλλες εγγυήσεις. Όλη η πληροφόρηση η οποία αναφέρεται στα έξοδα πρέπει να υποδεικνύει το κατάλληλο νόμισμα.

IV. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗΣ Προς αποφυγή ασαφειών αναφορικά με τον σκοπό του καταναλωτή να κάνει μια αγορά, ο καταναλωτής πρέπει να μπορεί, προτού ολοκληρώσει την αγορά, να εξακριβώσει με ακρίβεια τα εμπορεύματα ή τις υπηρεσίες που αυτός ή αυτή επιθυμεί να αγοράσει : να εξακριβώσει και να διορθώσει κάθε λάθος ή να τροποποιήσει την παραγγελία, να εκφράσει την συναίνεσή του για την αγορά ύστερα από πληροφόρηση και εξέταση, και να διατηρήσει μια πλήρη και ακριβή εγγραφή της συναλλαγής. Ο καταναλωτής πρέπει να μπορεί να ακυρώσει την συναλλαγή πριν την ολοκλήρωση της αγοράς.

V. ΠΛΗΡΩΜΗ Θα πρέπει να παρέχονται στους καταναλωτές εύκολοι στην χρήση, και ασφαλείς μηχανισμοί πληρωμής καθώς και πληροφόρηση για το επίπεδο ασφάλειας που παρέχουν αυτοί οι μηχανισμοί. Οι περιορισμοί της ευθύνης για την μη εγκεκριμένη ή την δόλια χρήση των συστημάτων πληρωμής, καθώς και οι μηχανισμοί επιστροφής των επιβαρύνσεων, προσφέρουν ισχυρά εργαλεία για να ενισχύσουν την εμπιστοσύνη του καταναλωτή, και θα πρέπει να ενθαρρύνεται στα πλαίσια του ηλεκτρονικού εμπορίου η ανάπτυξή τους καθώς και η χρήση τους.

VI. ΔΙΑΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΣΦΥΓΩΝ

A. ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΟ ΔΙΚΑΙΟ ΚΑΙ ΔΟΣΙΔΙΚΙΑ Οι διασυνοριακές συναλλαγές ανάμεσα σε επιχειρήσεις και καταναλωτές, είτε διεξάγονται μέσω ηλεκτρονικής οδού ή αλλιώς υπάγονται στο υφιστάμενο πλαίσιο του εφαρμοστέου δικαίου και της δοσιδικίας. Το ηλεκτρονικό εμπόριο θέτει προκλήσεις στο υφιστάμενο πλαίσιο. Θα πρέπει να εξεταστεί αν το υφιστάμενο πλαίσιο που διέπει το εφαρμοστέο δίκαιο και τη δοσιδικία πρέπει να τροποποιηθεί ή να εφαρμοστεί διαφορετικά, ώστε να διασφαλιστεί αποτελεσματική και διαφανής προστασία των καταναλωτών στο πλαίσιο της συνέχισης της επέκτασης του ηλεκτρονικού εμπορίου. Εξετάζοντας, αν πρέπει να τροποποιηθεί το υφιστάμενο πλαίσιο, θα πρέπει οι Κυβερνήσεις να προσπαθήσουν το πλαίσιο να είναι δίκαιο για τους καταναλωτές και τις επιχειρήσεις, ώστε να διευκολύνει το ηλεκτρονικό εμπόριο, να οδηγεί στην διασφάλιση ενός επιπέδου προστασίας για τους καταναλωτές τουλάχιστον αντίστοιχου με αυτό που παρέχουν άλλες μορφές εμπορίου, και να δίνει στους καταναλωτές πραγματική πρόσβαση σε τρόπους διακανονισμού των διαφορών και δίκαιων και γρήγορων προσφυγών χωρίς έξοδα και άδικο κόστος.

B. ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΔΙΑΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ ΤΩΝ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΣΦΥΓΩΝ Οι καταναλωτές πρέπει να έχουν στη διάθεσή τους πραγματική πρόσβαση σε εναλλακτικούς τρόπους διακανονισμού των διαφορών και των προσφυγών, χωρίς έξοδα και άδικο κόστος. Οι επιχειρήσεις, οι εκπρόσωποι των καταναλωτών και των κυβερνήσεων πρέπει να εργαστούν μαζί για τη συνέχιση της χρήσης και της εφαρμογής πολιτικών και διαδικασιών αυτορύθμισης και άλλων που θα είναι δίκαιες, αποτελεσματικές και διαφανείς, κυρίως εναλλακτικών μηχανισμών διακανονισμού των διαφορών για το χειρισμό των παραπόνων των καταναλωτών και την επίλυση των διαφορών που προκύπτουν από το ηλεκτρονικό εμπόριο ανάμεσα σε επιχειρήσεις και καταναλωτές, προσδίδοντας ιδιαίτερη προσοχή στις διασυνοριακές συναλλαγές.

i. Οι επιχειρήσεις και οι εκπρόσωποι των καταναλωτών πρέπει να συνεχίσουν να ορίζουν εσωτερικού δικαίου μηχανισμούς, αποτελεσματικούς και διαφανείς για το χειρισμό των παραπόνων και των δυσκολιών των καταναλωτών και να απαντούν σ' αυτά με τρόπο δίκαιο και πρόθυμο, χωρίς έξοδα και άδικο κόστος για τους καταναλωτές. Οι καταναλωτές πρέπει να ενθαρρυνθούν για τη χρήση αυτών των μηχανισμών.

ii. Οι επιχειρήσεις και οι εκπρόσωποι των καταναλωτών πρέπει να συνεχίσουν να ορίζουν από κοινού προγράμματα αυτορύθμισης που προορίζονται να χειριστούν παράπονα καταναλωτών και να τους βοηθήσουν στην επίλυση των διαφορών που προκύπτουν από το ηλεκτρονικό εμπόριο ανάμεσα σε επιχειρήσεις και καταναλωτές.

iii. Οι επιχειρήσεις, οι καταναλωτικοί εκπρόσωποι και οι κυβερνήσεις πρέπει να εργαστούν μαζί ώστε να συνεχίσουν να παρέχουν στους καταναλωτές την επιλογή εναλλακτικών μηχανισμών κανονισμού των διαφορών που διασφαλίζουν αποτελεσματικό διακανονισμό της διαφοράς με τρόπο δίκαιο και γρήγορο και χωρίς έξοδα και άδικο κόστος για τον

καταναλωτή. iv. Για την εφαρμογή των παραπάνων, οι επιχειρήσεις, οι εκπρόσωποι των καταναλωτών και οι κυβερνήσεις πρέπει να χρησιμοποιούν με καινοτόμο τρόπο τις τεχνολογίες πληροφόρησης για την ενίσχυση της ευαισθητοποίησης και την ελευθερία επιλογής των καταναλωτών. Εξάλλου, είναι απαραίτητες συμπληρωματικές μελέτες για την επίτευξη, σε διεθνές επίπεδο, των στόχων που αναφέρονται στο τμήμα VI. VII.

ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΗΣ ΙΔΙΩΤΙΚΗΣ ΖΩΗΣ Το ηλεκτρονικό εμπόριο από επιχείρηση στον καταναλωτή θα πρέπει να διεξάγεται σύμφωνα με τις αναγνωρισμένες αρχές ατομικότητας όπως εκτίθενται στις Κατευθυντήριες Γραμμές του ΟΟΣΑ που διέπουν την Προστασία και τις Διασυννοριακές Διαρροές των Προσωπικών Δεδομένων (1980), και λαμβανομένης υπόψη της Υπουργικής Διακήρυξης περί Προστασίας της Ατομικότητας στα Παγκόσμια Δίκτυα (1998), για την παροχή κατάλληλης και αποτελεσματικής προστασίας των καταναλωτών.

VIII. ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ ΚΑΙ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ Οι Κυβερνήσεις, οι επιχειρήσεις και οι εκπρόσωποι των καταναλωτών θα πρέπει να εργάζονται μαζί για την επιμόρφωση των καταναλωτών αναφορικά με το ηλεκτρονικό εμπόριο, και να ενθαρρύνουν τους καταναλωτές που συμμετέχουν στο ηλεκτρονικό εμπόριο έτσι ώστε να λαβαίνουν αποφάσεις ύστερα από ενημέρωση και να ευαισθητοποιήσουν σε μεγάλο βαθμό τις επιχειρήσεις και τους καταναλωτές στα πλαίσια της προστασίας του καταναλωτή η οποία επιβάλλεται στις ηλεκτρονικές δραστηριότητές τους. Οι Κυβερνήσεις, οι επιχειρήσεις, τα μέσα ενημέρωσης, τα εκπαιδευτικά ιδρύματα και οι εκπρόσωποι των καταναλωτών θα πρέπει να κάνουν χρήση όλων των αποτελεσματικών μέσων για την επιμόρφωση του καταναλωτή και της επιχείρησης, συμπεριλαμβανομένων και των καινοτόμων τεχνικών που γίνονται δυνατές μέσω των παγκόσμιων δικτύων. Οι Κυβερνήσεις, οι εκπρόσωποι των καταναλωτών και οι επιχειρήσεις θα πρέπει να εργάζονται μαζί για την παροχή πληροφοριών προς τους καταναλωτές και τις επιχειρήσεις παγκόσμια, αναφορικά με την σχετική νομοθεσία περί προστασίας του καταναλωτή και των αποζημιώσεων με ένα προσιτό και κατανοητό τρόπο.

ΜΕΡΟΣ ΤΡΙΤΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗ Για την επίτευξη του σκοπού αυτής της Σύστασης, τα Κράτη Μέλη θα πρέπει σε εθνικό και διεθνές επίπεδο και σε συνεργασία με τις επιχειρήσεις, τους καταναλωτές καθώς και τους εκπροσώπους τους να : i. Αναθεωρούν και, εφόσον είναι απαραίτητο, να προωθούν αυτορρυθμιζόμενες πρακτικές και/ή να υιοθετούν και προσαρμόζουν νόμους και πρακτικές ώστε να δημιουργήσουν νόμους και πρακτικές που να είναι εφαρμόσιμες στο ηλεκτρονικό εμπόριο, έχοντας υπόψη τους τις αρχές της ουδετερότητας έναντι της τεχνολογίας και των μέσων. ii. Ενθαρρύνουν συνεχώς τον ιδιωτικό τομέα που περιλαμβάνει την συμμετοχή των εκπροσώπων των καταναλωτών στην ανάπτυξη αποτελεσματικών αυτορρυθμιζόμενων μηχανισμών που περιέχουν ειδικούς, ουσιαστικούς κανόνες για την επίλυση διαφωνιών καθώς και μηχανισμούς συμμόρφωσης. iii. Ενθαρρύνουν συνεχώς τον ιδιωτικό τομέα να παίζει πρωτεύοντα ρόλο στην ανάπτυξη της τεχνολογίας, ως εργαλείο προστασίας και ενίσχυσης του καταναλωτή. iv. Προωθήσουν την ύπαρξη, τον σκοπό καθώς και τα περιεχόμενα των Κατευθυντηρίων Γραμμών με όσο το δυνατόν πιο ευρύ τρόπο και να ενθαρρύνουν την χρήση τους. v. Να διευκολύνουν την δυνατότητα των καταναλωτών και στην πρόσβαση της ενημερωτικής εκπαίδευσης του καταναλωτή αλλά και στην ενημέρωση και αρχειοθέτηση των σχετικών με το ηλεκτρονικό εμπόριο παραπάνων. **ΜΕΡΟΣ ΤΕΤΑΡΤΟ ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ** Για την παροχή αποτελεσματικής προστασίας του καταναλωτή στα πλαίσια του παγκόσμιου ηλεκτρονικού εμπορίου, τα Κράτη Μέλη θα πρέπει να : i. Διευκολύνουν την επικοινωνία, συνεργασία και, όπου χρειάζεται, την ανάπτυξη και ενίσχυση σε διεθνές επίπεδο των κοινών πρωτοβουλιών μεταξύ των επιχειρήσεων, των εκπροσώπων των καταναλωτών και των κυβερνήσεων. ii. Ενισχύσουν, μέσω της δικαστικών τους , ρυθμιστικών και νομικών τους (πλαισίων), την συνεργασία των αρχών σε διεθνές επίπεδο, ως κατάλληλη, δια μέσου ανταλλαγής πληροφοριών, συντονισμού, επικοινωνίας και κοινών ενεργειών για την καταπολέμηση της διασυννοριακής εξαπάτησης, παραπλάνησης και αθέμιτης εμπορικής συμπεριφοράς. iii. Κάνουν χρήση των υφισταμένων διεθνών δικτύων και να συνάψουν διμερείς και/ή πολυμερείς συμφωνίες ή άλλου είδους συμφωνίες ως αναγκαίες και απαραίτητες, που να συμπληρώνουν αυτού του είδους την συνεργασία. iv. Εργάζονται για την οικοδόμηση

συναίνεσης σε εθνικά επίπεδα αλλά και σε διεθνή, πάνω σε βασικά θέματα προστασίας του καταναλωτή, κατά τρόπο που θα προωθεί τους στόχους ενίσχυσης της εμπιστοσύνης του καταναλωτή και θα εξασφαλίσει την προβλεψιμότητα από τις επιχειρήσεις αλλά και την προστασία των καταναλωτών. ν. Συνεργάζονται αλλά και εργάζονται μαζί για την ανάπτυξη συμφωνιών ή άλλου είδους συμφωνιών για την από κοινού αναγνώριση και ενίσχυση των δικαστικών αποφάσεων που απορρέουν από τις διαφωνίες μεταξύ καταναλωτών και επιχειρήσεων, και αποφάσεων που απορρέουν από τις νομικές ενέργειες που επιβάλλονται για τη καταπολέμηση της εξαπάτησης, της παροδήγησης καθώς και της αθέμιτης εμπορικής συμπεριφοράς.